



## Ajuntament de Montgat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de serveis consistent en la prestació del servei de manteniment del programari de gestió d'expedients i portal de tràmits , juntament amb els mòduls associats de consulta, mòdul autoliquidacions i el portal i sistema d'àudio vídeo-actes, que formen part de la solució global d'administració electrònica de l'Ajuntament de Montgat.**

### 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment del programari de gestor d'expedients i portal de tràmits , juntament amb els mòduls associats de consulta, mòdul autoliquidacions i el portal i sistema d'àudio vídeo-actes, que formen part de la solució global d'administració electrònica de l'Ajuntament de Montgat

### 2. Condicions de suport i actualització de programari

El present contracte de manteniment i suport ha de garantir per una banda l'actualització de les aplicacions descrites per a adaptar-les a la legislació vigent, i donar suport per a resoldre possibles incidències.

El manteniment de la plataforma inclou tant el manteniment de la configuració del programari necessari per la plataforma, com de tot el programari base (gestor documental, capa d'integracions i sistema operatiu), així com el manteniment de versions que es vagin alliberant de la plataforma.

En el cas de la àudio Videoacta, també estarà inclòs el manteniment del maquinari necessari per la seva realització, com càmeres, micròfons, ordinador de control, joystick, etc...

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament de Montgat, obligant-se, durant el període, a realitzar les actualitzacions a les noves versions de la plataforma.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb el nou programari des de l'inici del servei fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Montgat.

El suport i manteniment integral inclou sense cap cost ni consum d'hores de bossa:

Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.

Les possibles incidències tècniques generades pel propi sistema.

Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El lliurament de la documentació detallada de les novetats de cada nova versió o actualització de la plataforma.





## Ajuntament de Montgat

---

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.

Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.

Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

### 2.1. Actualitzacions i nous evolutius

#### *Actualitzacions i manteniments*

Quan s'hagi de fer alguna actualització l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'Ajuntament de Montgat indicant quines noves funcionalitats o millores incorpora, i serà l'Ajuntament qui decidirà si s'ha de realitzar o no aquesta actualització, la qual serà realitzada per l'empresa adjudicatària.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Montgat amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 7:00 a 16:00 hores, de Dilluns a Divendres i Dijous de 16:00 a 18:00, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Es proporcionarà manteniment legal. Quan es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar les adaptacions pertinents dels productes i les corresponents versions adaptades.

### 2.2. Suport

#### *Consultes d'usuaris*

S'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions i també per a la comunicació d'incidències, ja sigui per via telefònica o via telemàtica, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic. L'empresa adjudicatària indicarà el número i correu electrònic de contacte i els horaris d'atenció, que hauran de cobrir l'horari laboral dels usuaris de l'Ajuntament de Montgat.

#### *Incidències crítiques i temps de resposta i resolució*

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de



## Ajuntament de Montgat

---

les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

**Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.

**Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.

**Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

**Incidències crítiques:**

- o Temps de resposta màxima: 4 hores laborables.
- o Temps de resolució màxima: 1 dia laborable (24 hores laborables).

**Incidències no crítiques:**

- o Temps de resposta màxima: 8 hores laborables.
- o Temps de resolució màxima: 2 dies laborables (48 hores laborables).

S'entenen com a hores laborables, les de l'horari laboral de l'Ajuntament de Montgat (de 07.00 hores a 19.00 hores, de dilluns a divendres, excepte els festius propis de l'Ajuntament de Montgat).



## Ajuntament de Montgat

### 3. Penalitzacions per incompliment dels SLA

#### 3.1. Incidències crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació si es produeixen 3 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

| Incompliments SLA crítiques (en un mes) | % penalització facturació |
|-----------------------------------------|---------------------------|
| De $\geq 3$ a $< 6$                     | 4%                        |
| De $\geq 6$ a $< 9$                     | 6%                        |
| De $\geq 9$ a $< 12$                    | 8%                        |
| $\geq 12$                               | 10%                       |

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 24 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 50 hores laborables des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (  $> 24$  hores laborables primer incompliment,  $> 48$  hores laborables segon incompliment).

#### 3.2. Incidències no crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació si es produeixen 10 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

| Incompliments SLA NO crítiques (en un mes) | % penalització facturació |
|--------------------------------------------|---------------------------|
| De $\geq 10$ a $< 15$                      | 2%                        |
| De $\geq 15$ a $< 20$                      | 4%                        |
| De $\geq 20$ a $< 25$                      | 6%                        |
| $\geq 25$                                  | 8%                        |

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són (2 dies laborables) 48 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 7 dies laborables (168 hores laborables) des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (  $> 2$  dies laborables primer incompliment,  $> 4$  dies laborables segon incompliment,  $> 6$  dies laborables tercer incompliment).



## Ajuntament de Montgat

---

### 4. Condicions generals d'execució

#### 4.1. Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns, proposant aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.  
Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Als efectes escaients,

**Hernán Kölling Martínez**

Responsable del Serveis Tecnològics i d'Innovació  
Ajuntament de Montgat

Montgat, a data de la signatura  
electrònica.